平成21年度 指定管理者モニタリングレポート

<table>
<tr><td>施 設 名</td><td colspan="2">四日市市楠福祉会館</td></tr>
<tr><td>所 在 地</td><td colspan="2">四日市市楠町南五味塚６０番地</td></tr>
<tr><td rowspan="3">指定管理者</td><td>名　称</td><td>楠町商工会</td></tr>
<tr><td>代表者</td><td>小方修一</td></tr>
<tr><td>住　所</td><td>四日市市楠町南五味塚６０番地</td></tr>
<tr><td>モニタリングの実施方針・方法等</td><td colspan="2">本施設の管理運営業務の確認にあたっては、管理運営状況を事業報告書、実地調査、利用者アンケート、指定管理者へのヒヤリング等により把握しました。
その後、指定管理者の選定に用いた選定基準等に示された項目ごとに、次葉の通り、具体的な業務の履行状況等についての確認結果をコメントしたうえで、「モニタリングの総合コメント」及び「今後の業務改善に向けた考え方」を記載しました。</td></tr>
<tr><td>担当部課
（問合せ先）</td><td colspan="2">市民文化部　楠総合支所
ＴＥＬ：０５９－３９８－３１１１
Ｅ－mail：kususougoushisyo@city.yokkaichi.mie.jp</td></tr>
</table>

■ モニタリングの総合コメント

楠福祉会館は、市民の福祉、健康の増進及び生活文化の向上に資することを目的として設置されており、この目的を達成するために安定的な管理運営とともに、市民サービスの向上と経費の削減についても行っております。さらに、施設の維持管理を適切に行い、設備の故障等に対しても迅速に対応していることから総合的に判断して健全に運営されていると判断します。
利用者数については、実施計画に及びませんでしたが、稼働率は平成20年度と同等の実績を上げており、これは利用者の多様なニーズを自主事業に取り入れて、音楽会など市民が親しみをもてる文化事業を企画し、音響・照明施設の整ったホールを活用した取り組みが効果を生んでいるものと考えられます。
業務内容については、条例・規則を遵守し、仕様書等に定める業務をほぼ適正に実施しました。
今後も地域交流の場として有効に活用されるため施設のＰＲを積極的に図る必要があります。

■ 今後の業務改善に向けた考え方

利用者満足度をさらに向上させ、利用者の増加を図るための環境整備を積極的に行い、より一層快適な状態に保つとともに、広く市民に対するＰＲ等の広報活動を行うよう指導していきます。

基本的な考え方（施設の性格･目的等との合致、市民の平等な利用の確保、施設の効用発揮）

合目的性・公平性・効果性

仕様書に基づき適切に管理運営が行われていました。
施設運営や利用者への対応については、市民が公平・平等に利用できるよう規定に基づき運用していました。

業務内容

機能性・独創性（事業への具体的な取組み方）

事業運営に関する業務や自主事業をほぼ事業計画に則って適切に実施していました。
この施設の特長であるホールを積極的に活用し、音楽会などの文化事業を取り入れて自主事業を図ったことや障害を持つ方々が参加できるイベントを開催したことなど指定管理者の工夫が見られました。
施設利用者からの苦情や問題は少なく、利用者から寄せられた意見を参考に対応していました。

責任性・実行性（施設の運営体制や組織）

運営状況については、職員の勤務体制や開館時間を遵守し適切に運営していました。
施設の維持管理についても毎月の計画と結果を事業報告書により報告し、適切に実施していました。

明瞭性・規律性（適正な事務や経理）

施設の保守点検等に関する報告書類も整理されており、利用料金収入や施設管理費等の支出についても適正に処理し、領収書や経理関係調書も整理されていました。

安全性（安全管理、緊急時等の対応）

消火・避難訓練はおおむね計画どおり実施していました。
災害発生時には、市の指示に基づき指定避難所として迅速に開設するとともに、施設管理者として対応していました。
個人情報保護については、規程を遵守し、適正に処理されていました。

社会性（環境等への配慮）

施設の維持管理において省エネに積極的に取り組むほか、敷地内の美観（植栽、ゴミ収集等）など環境への配慮をはじめ、施設利用者よる周辺道路への駐車禁止及び駐車場内の不法駐車の排除等の対応が適切に行われていました。

事業収支

経済性

事業収支については、利用料金の収入において実施計画と決算の間で差異が生じていますが、安定的かつ継続的に管理運営できる範囲であると判断しました。

団体の経営状態

経営の健全性

指定管理者から提出された財務状況について決算資料を分析した結果、課題や問題はないと判断しました。

施設概要調書

平成21年度

1.施設の概要

施設名	四日市市楠福祉会館		所管課：楠総合支所
所在地	四日市市楠町南五味塚６０番地		設置年月：平成５年４月
設置目的	市民の福祉、健康の増進及び生活文化の向上に資するため		
設置の根拠（法令、条例等）	四日市市楠福祉会館条例		
施設の概要	設備の概要	敷地面積（㎡）	3,525.79
		延床面積（㎡）	1,781.50（区分所有を除く）
		鉄筋コンクリート造　２階建 １階　　ホール、第２会議室、おもちゃ図書館、ﾎﾞﾗﾝﾃｨｱﾙｰﾑ、他 ２階　　第１会議室、教養娯楽室、ﾄﾚｰﾆﾝｸﾞﾙｰﾑ、調理室、他 ※施設の一部を楠町商工会が区分所有	
	事業概要	市民向け会館施設の一般利用 災害時に避難所として使用 トレーニングルーム及び教養娯楽室を一般開放	

２．運営状況

項目	実施計画	実施内容（事業報告書）	計画対比
開館日数	３５９日	３５９日	０日
開館時間	８：３０～２１：３０	８：３０～２１：３０	計画通り

３．利用実績

項目		実施計画	実施内容（事業報告書）	計画対比
延べ利用者数	有料利用者数	H20実績(35,773人)以上	３３，７７７人	△1,996人
	無料利用者数	H20実績(12,701人)以上	１１，００７人	△1,694人
	事業参加者数	H20実績(4,970人)以上	４，１７４人	△796人
稼働率	合計	H20実績26.9% (2,067ｺﾏ/7,671ｺﾏ)以上	26.9% (2,063/7,678ｺﾏ)	±0%
	平日	－	28.9% (1,509/5,224ｺﾏ)	－
	土日祝	－	22.6% (554/2,454ｺﾏ)	－

４．事業収支

（単位:円）

項目	実施計画	実施内容 （事業報告書）	計画対比
利用料金収入	2,500,000	2,281,800	△ 218,200
指定管理料	9,900,000	9,900,000	0
その他収入	975,000	1,019,133	44,133
収入計	13,375,000	13,200,933	△ 174,067
人件費	3,500,000	3,387,698	△ 112,302
管理費	8,275,000	8,401,248	126,248
消耗品費	300,000	319,109	19,109
燃料費	0	0	0
印刷製本費	0	0	0
光熱水費	3,700,000	3,577,891	△ 122,109
修繕料	300,000	503,577	203,577
通信運搬費	90,000	88,469	△ 1,531
広告料	5,000	3,770	△ 1,230
手数料	30,000	28,005	△ 1,995
保険料	10,000	9,020	△ 980
委託料	3,840,000	3,871,407	31,407
賃借料	0	0	0
その他	0	0	0
事業費（ソフト事業等）	1,600,000	1,378,461	△ 221,539
一般管理費	0	0	0
支出計	13,375,000	13,167,407	△ 207,593
収　支	0	33,526	33,526

平成２１年度 楠福社会館施設　運営状況　チェックシート

１．運営企画

項目	実施計画	実施内容	計画対比	検証・分析等	適否
開館日数	３５９日	３５９日	計画通り	開館数については、計画通り行われた。事業については、実施計画より回数を増やして毎月実施されており、適正であった。	適
開館時間	8：30～21：30	8：30～21：30	計画通り		
事業開催	８事業開催	１２事業開催	＋４事業		

２．利用実績

項目		実施計画	実施内容	計画対比	検証・分析等	適否
延べ利用者数	有料貸館	H20実績 (35,773人)以上	33,777人	△1,996人	利用者数合計は、平成20年度48,474人、平成21年度44,784人で前年度と比べて3,690人減となっている。 これは、有料貸館における使用許可１回あたりの利用者数が減少したことによるものである。 利用実態としては、ホールの稼動率は、平成20年度19.22%、平成21年度20.98%で前年度に比べて1.76%増、会議室の稼働率は、平成20年度22.98%、平成21年度23.49%で前年度に比べ0.51%増となっている。全体の稼働率は、昨年度と比べ同水準となっている。 事業参加者数は、平成20年度4,970人、平成21年度4,174人で前年度に比べ796人減であったが、これは毎月実施している朝市は、天候に左右されることにより減少したことが、主な要因にあげられる。事業は、計画どおりに実施された。	適
	無料貸館	H120実績 (12,701人)以上	11,007人	△1,694人		
	合計	H20実績 (48,474人)以上	44,784人	△3,690人		
事業参加者実績	朝市	－	毎月末土曜日 （雨天により2回中止） 毎月　80人 ～350人 合計 1,830人			
	子供映画大会	８月	８月　250人			
	えぶりすてっぷコンサート	８月	８月　200人 ８月　350人 ３月　100人 ３月　100人			
	垣根のない音楽会	９月	９月　300人			
	高齢者・障害者向け雇用セミナー	９月	１１月　4人 (2事業所)			
	市民学習講座	年２回	１０月　30人 １２月　30人			
	アレンジフラワー教室	年４回	８月　25人 １２月　30人			
	省エネルギーセミナー	１２月	７月　20人			
	花の展示会	３月	３月　400人			
	大抽選会	－	６月　300人			
	音楽会	－	８月　200人			
	市民相談会	－	１月　5人			
稼働率	合計	H20実績 26.9%	26.9% (2,063/7,678ｺﾏ)	±0%		
	平日	－	28.9% (1,509/5,224ｺﾏ)	－		
	土日祝	－	22.6% (554/2,454ｺﾏ)	－		

３．事業収支

項目		実施計画	実施内容	計画対比	検証・分析等	適否
利用料金収入	貸館)室利用	2,500,000	1,784,900	△218,200	収入全体計は、実施計画13,375千円に対して、決算額は13,200千円で、計画に比べ174千円減少している。減少が生じたのは、利用料金収入で実施計画2,500千円に対して決算額が2,281千円であったことによるが、全体として概ね実施計画どおりの収入額となっている。	適
	貸館)設備利用		496,900			
指定管理料		9,900,000	9,900,000	0		
その他収入		975,000	1,019,133	44,133		
収入計		13,375,000	13,200,933	△ 174,067		
人件費		3,500,000	3,387,698	△ 112,302	勤務体制：正職３人、臨時３人、パート３人（臨時・パートは交代勤務） 計画通りの配置となっていた。 人件費については、指定管理者が楠福祉会館、楠防災会館及び楠避難会館を一体管理していることで、抑制されている。 実施計画と比較すると管理費では、修繕料が20万円増、光熱水費12万円減が主なものであった。 光熱水費は、原油価格の下落による不用額の発生及び、不用な電灯の消灯などの省エネの取り組みにより計画に比べて減少している。 修繕料は、施設及び附帯設備の経年劣化に伴う小修繕のほか、緊急的な消防設備(感知器取替)修繕などにより計画に比べ増加している。 事業費は、商工会のネットワークの活用により、事業費の抑制を図ることができた。	適
管理費		8,275,000	8,401,248	126,248		
消耗品費		300,000	319,109	19,109		
燃料費		0	0	0		
印刷製本費		0	0	0		
光熱水費		3,700,000	3,577,891	△ 122,109		
修繕料		300,000	503,577	203,577		
通信運搬費		90,000	88,469	△ 1,531		
広告料		5,000	3,770	△ 1,230		
手数料		30,000	28,005	△ 1,995		
保険料		10,000	9,020	△ 980		
委託料		3,840,000	3,871,407	31,407		
賃借料		0	0	0		
その他		0	0	0		
事業費（ソフト事業等）		1,600,000	1,378,461	△ 221,539		
一般管理費		0	0	0		
支出計		13,375,000	13,167,407	△ 207,593		
収　支		0	33,526	33,526		

総合コメント

利用者は減少しましたが、稼働率は前年度と同水準でした。
事業収支については、利用料金収入は前年度に比べ若干増加しましたが、実施計画には及びませんでした。
支出については、管理費において省エネの努力等により光熱水費が削減された一方で、緊急的な修繕のほか施設の老朽化に伴い修繕料が増加していますが、支出全体では実施計画より削減され、その結果、収支については若干のプラスとなりました。
その他施設管理面については、仕様書どおり適性に管理されており特段の問題はありません。

平成２１年度　楠福祉会館施設　運営状況　チェックシート①－２

項目		事業分析	適否判断
利用実績		この施設は、平成１８年度に指定管理者制度を導入し、平成２１年度から新たに５年間の継続更新をしました。利用実績のうち利用者数については、平成２０年度は４８，４７４人（有料貸館35,773人、無料貸館12,701人）、平成２１年度は４４，７８４人（有料貸館33,777人、無料貸館11,007人）で、前年度と比較すると減少しているものの、施設の稼働率は、利用者等の意見や要望を取り入れた自主事業の充実が図られていること等により前年度と同水準を保っている。また、ホールにおいて音楽を通した文化事業活用を充実させるなど、毎月多様な事業を実施することで参加者から好評を得られている。	適
事業収支	収入	利用料金については、利用料金減免団体の利用増加により減収したが、概ね実施計画通りであり、指定管理者の経営は適正であったと思われる。 　今後は、収容人員の多いホールの利用促進を中心に、ＨＰ等を利用した施設のＰＲの充実を図るとともに、利用者のニーズを的確に捉え、自主事業をさらに魅力あるものに充実し、事業内容によっては入場料を徴収するなど収入増に向けた検討が求められる。	適
	支出	人件費については、ほぼ実施計画通りとなっており楠防災会館、楠避難会館との一体管理により効率化が図られている。 　管理費について、エコ推進の効果等から光熱水費が前年比約△５．３％と削減の努力がなされている。その一方、緊急的な修繕が発生したことと施設の老朽化から修繕料が増となっており、今後は計画的な修繕が課題である。 　事業費については、商工会のネットワークを活用することにより抑制が図られている。	適

チェックシート②

平成２１年度　楠福祉会館施設　業務の履行状況　チェックシート

分類	対象	項目	確認方法	検証・分析等	適否
総則	業務従業者の要件等	業務執行体制（各業務・作業責任者等）が明確になっているか、また、変更した場合連絡先を市に届出されているか	書面確認	事業計画書・現場管理者等 選任（変更）通知書の提出有	適
	法令等の遵守	法令等で定められた書類を提出したか	書面確認	関係機関への提出資料確認 消防法・建築基準法等に基づく手続きがなされている	適
	報告書等の提出	各業務計画書・報告書は提出されたか	書面確認	事業計画書及び月次報告書確認 協定書通り行われている	適
		自主事業の計画書・報告書は提出されたか	書面確認	事業計画書及び月次報告書確認 協定書通り行われている	適
		収支予算書・決算書は提出されたか	書面確認	事業計画書及び月次･年度報告書確認 協定書通り行われている	適
	意思疎通	市と指定管理者の責任者との間で十分に連絡がなされているか	実地確認	連絡調整会議等により確認 十分に情報共有が行われている	適
	各種管理記録等の整備保管	各種業務計画書が整備、保管されているか	書面・実地確認	整備・保管されている	適
		業務日誌等の報告書、点検記録は整備、保管されているか	書面・実地確認	整備・保管されている	適
		整備・修繕・事故・故障の履歴は整備、保管されているか（事業期間終了時まで）	書面・実地確認	整備・保管されている	適
		付保している保険を市に通知しているか（更新を含む）	書面確認	保険証書写しの提出あり	適
	非常時・緊急時の対応	緊急事態発生時の対処マニュアル（緊急連絡網の掲示を含む）が整備、保管されているか	実地・書面確認	事業計画書確認 整備・保管されている 仕様書通り行われている	適
		緊急発生時、ないし危険が予測される場合に直ちに措置を講じたか	実地確認	気象警報発令時の人員配置を確認(台風18号)	適
		事故等の報告書が提出されたか	／	H21年度該当なし	適
建築物保守管理	点検・保守	点検・保守は確実に行われているか	書面確認	月次報告書及び点検報告書確認 建築基準法による点検実施	適
設備保守管理	取扱説明書	機器等の取扱説明書が整備・保管されているか	実地確認	整備されている	適
	点検・保守	点検・保守は確実に行われているか	書面確認	月次報告書及び点検報告書確認 仕様書通り行われている	適
		法定点検、検査は選任資格者の責任によって計画・実施されているか	書面確認	実施計画書及び点検報告書確認 消防法に定められた点検実施	適
備品・什器等保守管理	取扱説明書	機器等の取扱説明書が整備・保管されているか	実地確認	整備されている	適
	点検・保守	点検・保守は確実に行われているか	実地確認	連絡調整会議時に確認 仕様書通り行われている	適
外構施設保守管理	点検・保守	点検・保守は確実に行われているか	実地確認	連絡調整会議時に確認 仕様書通り行われている	適
清掃業務	清掃	清掃は確実に行われているか	実地・書面確認	連絡調整会議時に確認 仕様書通り行われている	適
警備業務	業務等	業務が計画書に基づいて実施されているか	書面確認	月次報告書確認 仕様書通り行われている	適
		不審者に対し適宜質問をしたり、警察へ通報する等のマニュアルを作成しているか	書面・実地確認	事業計画書確認 作成され報告されている	適
	鍵管理	マスターキー等の管理は適切か	実地確認	仕様書通りに行われている	適
	防災	マニュアルは作成されているか	書面確認	作成され報告されている	適
植物育成管理業務	樹木管理	剪定時期等は適切か	書面確認	月次報告書(6･7･8･10･1月)確認 仕様書通り行われている	適
施設利用案内	行事開催案内	パンフレット類は整備されているか	実施確認	受付窓口に設置	適

総合コメント

　指定管理者の市に対する計画書及び報告等の義務は適正に履行されていた。また、施設管理業務についても書類及び実地調査により適正であった。

平成２１年 楠福祉会館施設　自主事業の実施状況　チェックシート

項目	実施計画	実施内容	検証・分析等	適否
地域交流事業 「朝市」	―	4/25（土）　雨天中止 5/30（土）　100人 6/27（土）　200人 7/25（土）　200人 8/29（土）　150人 9/26（土）　100人 10/31（土）　80人 11/28（土）　200人 12/19（土）　150人 1/30（土）　300人 2/27（土）　雨天中止 3/27（土）　350人 計 10 回　1,830人	雨天により２回中止となったものの、その他は毎月１回実施された。朝市の中で「親子もちつき大会」などの特別イベントを企画し集客に務め楠福祉会館を周知するとともに、地域交流の場として活用できた。	適
文化事業 「夏休み子供映画大会」	ホールで子供向け映画の上映を行う。 小学生以下対象。 ８月開催。	8/20（木）　250人 第一部「ドラえもん～新・のび太の宇宙開拓史～」 第二部「ドラえもん～ひみつ道具図鑑」	計画どおり子供向け映画の上映会を開催し、文化の向上に寄与した。	適
文化事業 「えぶりすてっぷコンサート」	障がいを持つ人たちの生活の場づくりをめざし、駄菓子屋さんの出店と手作りコンサートを開催し、文化の向上を図る。 ８月開催。	8/ 3（月）　200人 8/ 4（火）　350人 3/29（月）　100人 3/30（火）　100人	当初計画では年１回の予定であったが、結果的に２回（４日間）実施され、文化交流及び地域交流の場として活用できた。	適
文化事業 「垣根のない音楽会」	障害者と健常者、世代やジャンルを超えて協同して手作りコンサートを開催し、音楽の楽しさを伝え、文化の向上を図る。 ９月開催。	9/20（日）　300人	計画どおり垣根のない音楽会を実施し、文化の向上に寄与した。	適
教養講座 「高齢者・障害者向け雇用セミナー」	求職を希望する高齢者や障害者と雇用企業のためのセミナーを行う。 ９月開催。	11/28（土）　2事業所 （4人）	９月開催予定が若干ずれて１１月開催となったものの概ね計画どおり実施された。商工会という特色を活かした地域企業者を対象とした講習を行う等、多方面のニーズに対応した事業が実施され評価できる。	適
教養講座 「省エネルギーセミナー」	一般市民が身近にできる省エネルギーについて学習講座を行う。 １２月開催。	7/14（火）　20人 内容については、環境微生物「えひめAI－2」の作り方教室	内容及び開催日について、計画とは変更となったもののおおむね計画どおり実施された。	適

地域交流事業 「花の展示会」	花（蘭等）の展示会や一般参加者に対しての勉強会を開催する。 不特定多数対象。 ３月開催。	3/27（土）～ 3/28（日） 400人	計画どおり鈴鹿山麓に咲く貴重な蘭の展示会と洋ランの育て方相談会を開催して多くの参加があり楠福祉会館を周知するとともに、地域交流の場として活用できた。	適
市民講習会	健康等一般市民が興味の持てる内容に関する講座を行う。 年２回	10/29（木）　30人 12/17（木）　30人	「寄せ植え講習会」が実施され、文化交流及び地域交流の場として活用できた。	適
教養講座 「アレンジフラワー」	季節の花々を楽しむ市民文化教室 年４回	8/11（火）　25人 12/25（金）　30人	計画していた回数が実施できなかったが、文化交流及び地域交流の場として活用できた。	適
文化事業 「手作りコンサート」	―	8/28（金）　200人	当初計画に追加して実施。和洋の代表的な楽器である尺八とピアノの融合により、音楽を通した文化活動の場として活用できた。	適
地域交流事業 「大抽せん会」	―	6/ 7（日）　300人	当初計画に追加して昨年度に引き続き地域商店による満点カードを使った抽せん会に場所の提供を行った。楠福祉会館を周知するとともに、地域交流の場として活用できた。	適
市民相談会 「年金・税務相談」	―	1/14（木）　5人	当初計画に追加して実施された。商工会という特色を活かした地域企業者を対象とした講習を行う等、多方面のニーズに対応した事業が実施され評価できる。	適

総合コメント

当初計画にない事業を適宜追加し、ホールを活用した文化事業を中心に多用な事業を実施するなど施設のＰＲが図られている。
事業参加者数については昨年度を若干下回ったものの、状況を認識し、毎月事業を実施することで補完されており、指定管理者の努力が伺える。

平成２１年 楠福祉会館施設　設備・備品の維持管理状況　チェックシート

分類	対象	項目	確認方法	検証・分析等	適否
総則	意思疎通	市と指定管理者の責任者との間で十分に連絡がなされているか	実地確認	連絡調整会議等により確認 十分に情報共有が行われている	適
	記録	整備・修繕・事故・故障の履歴は整備、保管されているか	書面・実地確認	連絡調整会議時及び月次報告書確認 仕様書通り行われている	適
建築物保守管理	点検保守	点検によって異常が認められる場合は、速やかに修繕、交換、分解整備、調整等を行っているか	書面･実地確認	連絡調整会議時及び月次報告書確認 仕様書通り行われている	適
		不具合が生じた場合の報告を適切に行っているか	書面確認	月次報告書確認 仕様書通り行われている	適
		修理、更新が必要な場合は原因等を含めて速やかに報告しているか	書面・実地確認	連絡調整会議時及び月次報告書確認 仕様書通り行われている	適
設備保守管理	点検保守	点検によって異常が認められる場合は、速やかに修繕、交換、分解整備、調整等を行っているか	書面･実地確認	連絡調整会議時及び月次報告書確認 仕様書通り行われている	適
		不具合が生じた場合の報告を適切に行っているか	書面確認	月次報告書確認 仕様書通り行われている	適
		修理、更新が必要な場合は原因等を含めて速やかに報告しているか	書面・実地確認	連絡調整会議時及び月次報告書確認 仕様書通り行われている	適
	修理	修繕工事は適切であったか	書面・実地確認	連絡調整会議時及び月次報告書確認 仕様書通り行われている	適
備品・什器等保守管理	点検保守	点検によって異常が認められる場合は、速やかに修繕、交換、分解整備、調整等を行っているか	書面･実地確認	連絡調整会議時及び月次報告書確認 仕様書通り行われている	適
		不具合が生じた場合の報告を適切に行っているか	書面確認	月次報告書確認 仕様書通り行われている	適
		修理、更新が必要な場合は原因等を含めて速やかに報告しているか	書面・実地確認	連絡調整会議時及び月次報告書確認 仕様書通り行われている	適
	修理	修繕は適切であったか	書面・実地確認	連絡調整会議時及び月次報告書確認 仕様書通り行われている	適
外構施設保守管理	点検保守	点検によって異常が認められる場合は、速やかに修繕、交換、分解整備、調整等を行っているか	書面･実地確認	連絡調整会議時及び月次報告書確認 仕様書通り行われている	適
		不具合が生じた場合の報告を適切に行っているか	書面確認	月次報告書確認 仕様書通り行われている	適
		修理、更新が必要な場合は原因等を含めて速やかに報告しているか	書面・実地確認	連絡調整会議時及び月次報告書確認 仕様書通り行われている	適

総合コメント

施設・設備等の点検・保守については、仕様書に基づき実施している。点検や検査の実施状況について、毎月の事業報告とともに報告を受けている。異常については発見次第、報告・協議を受け、必要な修繕等実施した。

平成２１年度　楠福祉会館施設　サービスの質　チェックシート

分類	対象	項目	確認方法	検証・分析等	適否
運営業務	使用許可、利用料金の徴収	スムーズに予約できたか	実地確認 利用者ｱﾝｹｰﾄ	連絡調整会議時に確認 利用者ｱﾝｹｰﾄからも問題なし	適
		許可証は速やかに発行されたか	実地確認 利用者ｱﾝｹｰﾄ	連絡調整会議時に確認 利用者ｱﾝｹｰﾄからも問題なし	適
	施設利用案内	行事開催案内の時期は適切か	書面確認	パンフレット等確認 仕様書通り行われている	適
	受付・応対業務	担当者の接客態度は良かったか	利用者ｱﾝｹｰﾄ	ｱﾝｹｰﾄ結果からも適正である	適
		使用者に対する指導は適切であったか	利用者ｱﾝｹｰﾄ	ｱﾝｹｰﾄ結果からも適正である	適
		業務従業者は名札を着用しているか	実地確認	連絡調整会議時及び随時立寄りの都度確認 適正である	適
	運営業務	講座やイベントは満足できる内容であったか	利用者ｱﾝｹｰﾄ 書面確認	追加事業を行うなど利用者に好評であった	適
維持管理業務	施設・設備の保守管理業務	施設が利用に支障をきたすような状況のまま放置されていないか	実地確認	連絡調整会議時及び立寄りの都度にも随時確認し適正である	適
		設備が利用に支障をきたすような状況のまま放置されていないか	実地確認	連絡調整会議時及び立寄りの都度にも随時確認し適正である	適
	清掃業務	トイレットペーパー、消毒用品、手洗い用石鹸は常に補給されているか	実地確認	連絡調整会議時及び立寄りの都度にも随時確認し適正である	適
		全体的（駐車場を含）に、清潔に保たれているか	利用者ｱﾝｹｰﾄ及び実施確認	アンケート結果からも適正である	適
	警備業務	避難経路には障害物がないか	実地確認	連絡調整会議時及び立寄りの都度等にも随時確認し適正である	適
	外構・植栽管理業務	機能・美観が良好な状態に保たれ、利用者が安全に利用することができるか	実地確認	連絡調整会議時及び立寄りの都度にも随時確認し適正である	適
		利用に支障をきたすような状況のまま放置されていないか	実地確認	連絡調整会議時及び立寄りの都度にも随時確認し適正である	適
		樹木・花壇は見栄え良く管理されているか	実地確認	連絡調整会議時及び立寄りの都度にも随時確認し適正である	適
		草刈りや除草はされているか	実地・書類確認	月次報告書確認 仕様書通り行われている	適
	環境衛生管理業務	快適に利用できる環境となっていたか	利用者ｱﾝｹｰﾄ	ｱﾝｹｰﾄ結果からも適正である	適
	廃棄物処理業務	廃棄物は適切に分別が行われていたか	実地確認	連絡調整会議時確認 協定書通り行われている	適
	備品管理業務	利用に支障をきたすような状況のまま放置されていないか	実地確認	連絡調整会議時確認 仕様書通り行われている	適

総合コメント

貸館における電話や窓口の対応についてのアンケート評価も高く、サービスの質は適正であると判断する。
維持管理業務についても、仕様書に基づき管理されており適正であると判断する。